

Customer Experience

Was unsere Kunden von
morgen erwarten

baur.



Die BAUR-Gruppe stellt sich vor

- > Online-Handel
- > Handelsnahe Dienstleistungen
- > Financial Services



2.986
Mitarbeiter*innen¹



1 Milliarde Euro
Umsatz²



Deutschland,
Österreich, Schweiz



Burgkunstadt,
Oberfranken

1925

fast 100 Jahre
Unternehmensgeschichte

otto group

seit 1997
Member of the Otto Group

BAUR GRUPPE

Member of the otto group

baur.

BAUR
FULFILLMENT
SOLUTIONS

BAUR  STUDIOS

empiriecom
better e-commerce

UNITO
Member of the otto group

'Schuhe gehen immer
I'm walking

¹ Stand: 31.08.2022 | ² Außenumsatz nach IFRS 15, GJ 21/22

Unser Anspruch: „... vertrauenswürdig, personalisiert, abwechslungsreich“

Ohne einen optimal aufgestellten Kundenservice geht es nicht!

Kundenservice besitzt eine strategische Bedeutung. Wegen des direkten Kundenkontaktes steht und fällt mit ihm die Bindung an das Unternehmen.

Guter Service erhöht die Zahlungsbereitschaft.

Mit wachsenden Kundeneansprüchen ändert sich auch der Kundenservice stetig.



Overview



Quelle: pwc, Customer Service & Engagement 2022

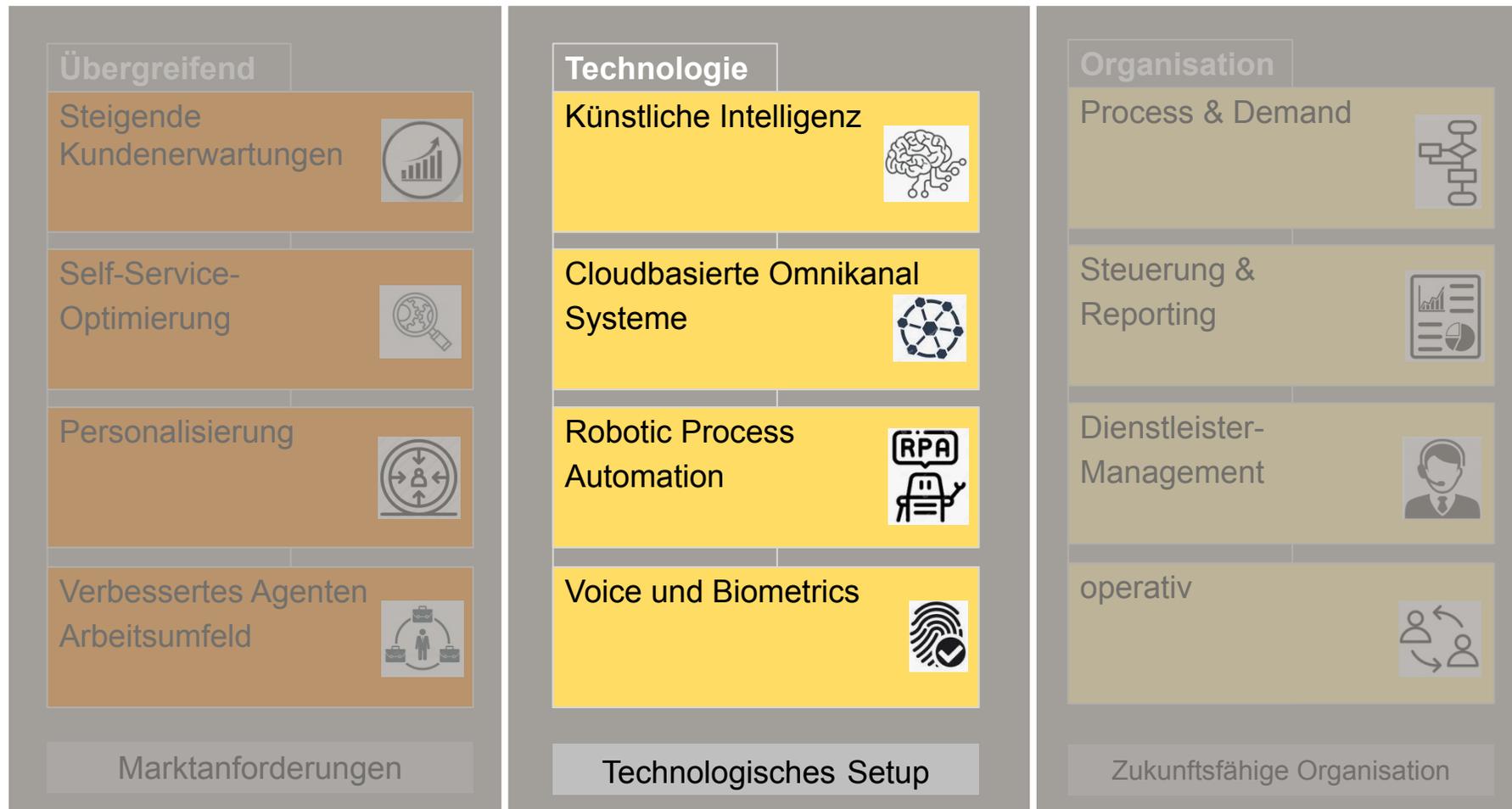
Übergreifende Trends im Kundenservice

Steigende Kundenerwartungen

- Digitale Kontaktkanäle
- 24/7 Verfügbarkeit
- Omnikanal-Service konsistente Wechsel
- Digitalisierung von Prozessen und Strukturen
- Hohe Servicequalität
- Einfache Bedienbarkeit

Aktuelle Trends und Tendenzen für die Zukunft

Overview

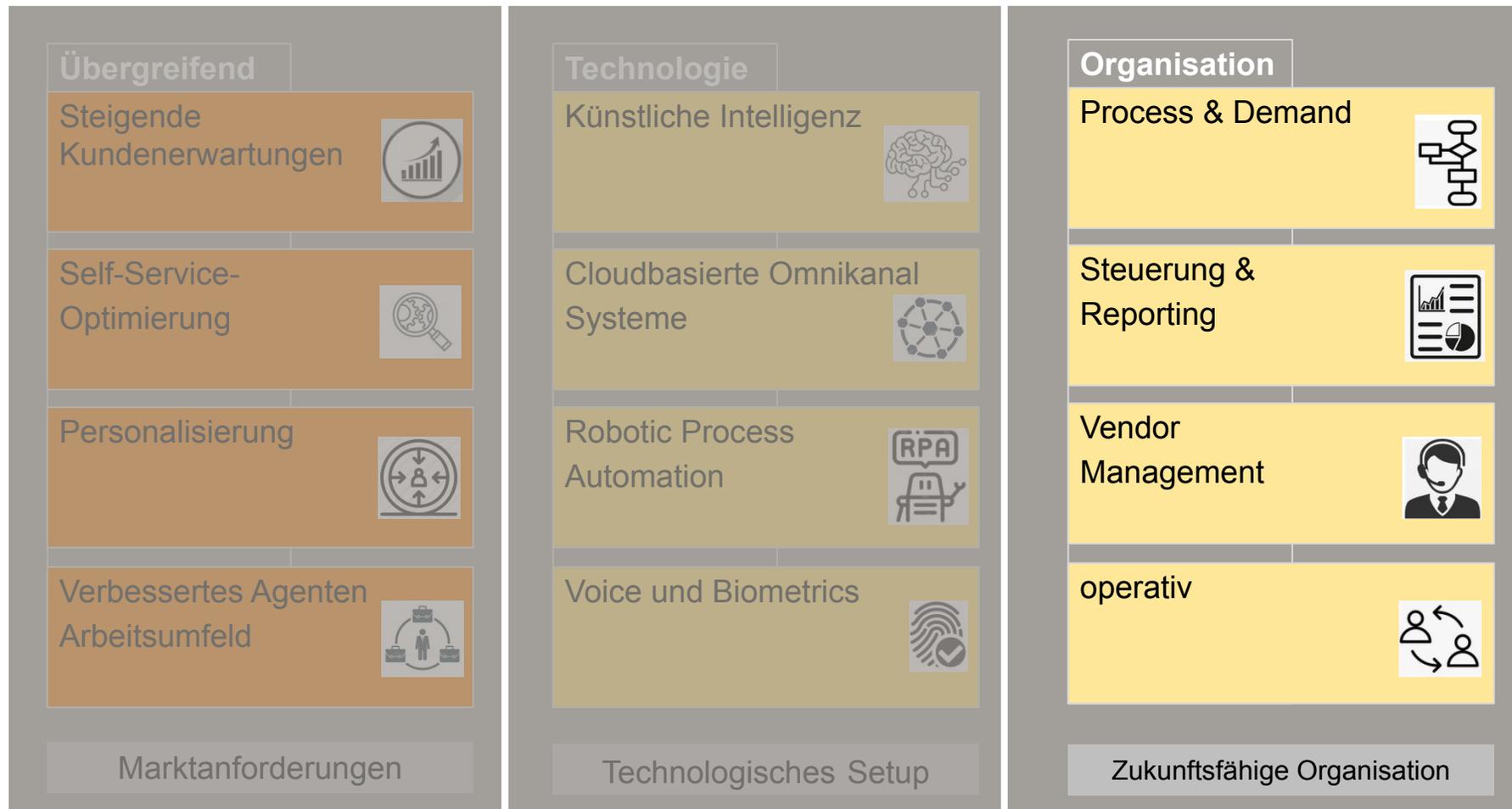


Künstliche Intelligenz - KI

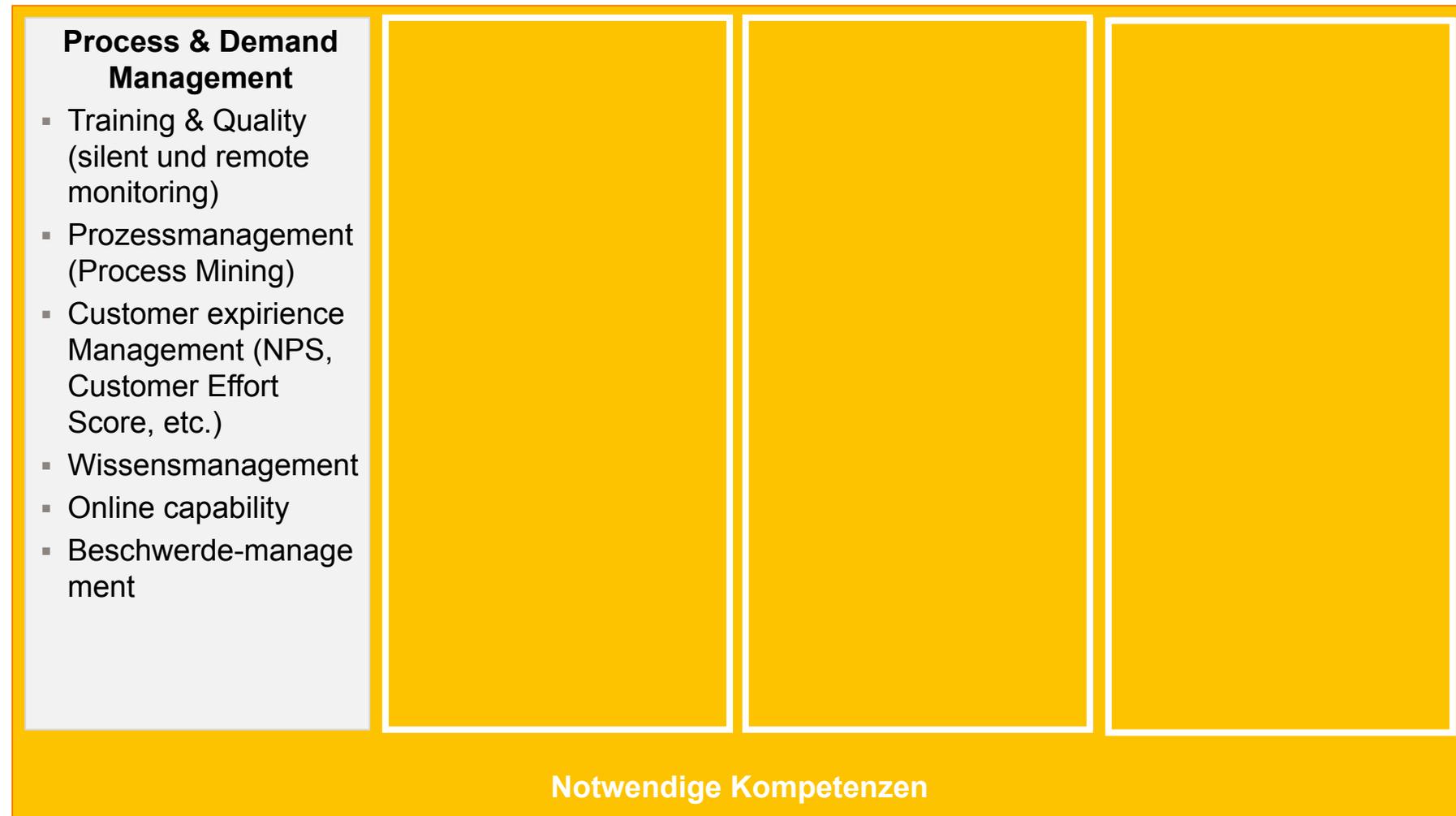
- Textklassifikation und Kategorisierung
- Informationsextraktion
- Speech to Text und Text to Speech
- Prozeßautomatisierung
- Kundenanliegen erkennen
- Auslesen von Dokumenten
- Automatisierte E-Mail Bearbeitung mit Schnittstelle zum Backend System

Aktuelle Trends und Tendenzen für die Zukunft

Overview



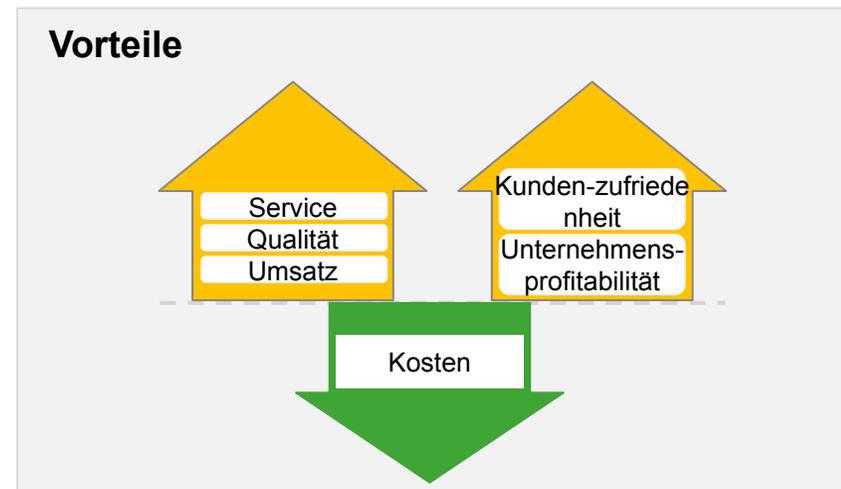
Aufgabenschwerpunkte in der Organisation



Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sichert langfristig die Qualität im Kundenservice

Chancen

- Höhere **Kundenzufriedenheit** durch höhere **Mitarbeiterzufriedenheit**
- **Effizienteres Arbeiten** und **Kostenreduzierung** durch **Automatisierung**
- Mehr Transparenz durch **Digitalisierung**
- Optimierung der **customer journey** durch leicht bedienbare Oberfläche und nahtlose Weiterleitung
- **Erhöhung** der **FCR** und Verbesserung der E2E Prozesse
- **Eliminierung** nicht **wertschöpfender Kundenkontakte** (Kontaktreduzierung)
- **Gesamtbetrachtung** bewirkt dauerhaft eine Fokussierung auf Qualität und Kundenzufriedenheit



• Herzlichen Dank

- Christian Huth
- Leiter Customer Service Steuerung
- Customer Experience & Service
- christian.huth@baur.de